

# CONDITIONS GÉNÉRALES RÉGISSANT LES TRANSFERTS DE DONNÉES SUR LE RÉSEAU SiL; NOTAMMENT INTERNET, LE TÉLÉPHONE FIXE ET LA TV INTERACTIVE (CG DONNÉES)

Version novembre 2023

## ART.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Les présentes conditions générales règlent les rapports juridiques entre le client et les Services industriels de Lausanne, dans le cadre de la fourniture par les Services industriels de Lausanne de Prestations liées au Transfert de données; notamment internet, le téléphone fixe et la TV interactive.
2. Elles portent également sur les Prestations disponibles sur les Plateformes interactives des Services industriels de Lausanne, à moins que des dispositions spécifiques y dérogent.
3. Si le Contrat comprend un Point d'accès multimédia sur un réseau de téléphonie mobile, les «Conditions particulières applicables aux services de téléphonie mobile» sont applicables et font partie intégrante des présentes CG Données.
4. Les présentes conditions générales complètent les CG Accès, ces dernières étant aussi applicables aux Prestations évoquées ci-dessus. Cependant, en cas de divergence, les présentes conditions prévalent.

## ART.2 DÉFINITIONS

1. Les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous:
2. **CG Accès:** Conditions générales régissant l'Accès au réseau des Services industriels de Lausanne et la TV numérique.
3. **SiL:** Service commercial de la Direction des Services industriels de la Commune de Lausanne.
4. **Plateforme interactive:** Prestation des Services industriels de Lausanne comprenant notamment un environnement informatique permettant la mise à disposition d'autres Prestations.
5. **Point d'accès multimédia:** en cas d'application des présentes CG Données, outre les prises mentionnées dans les CG Accès, un accès à un réseau de téléphonie mobile ainsi que les applications mobiles mises à disposition par les Services industriels de Lausanne constituent également des Points d'accès multimédia.
6. **Transfert de données:** transmission d'informations par le Réseau au moyen de techniques de télécommunications, à l'exception des informations liées à la TV numérique; soit notamment celles liées à internet, le téléphone fixe et la TV interactive.
5. **TV interactive:** Prestation des Services industriels de Lausanne mise à disposition du client par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive.
6. **VoD:** Vidéo à la Demande

## ART.3 PRESTATIONS DES SiL

1. Le contenu et l'étendue des Prestations des SiL sont établis par le Contrat.
2. Le contenu et l'étendue des Prestations accessibles par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive peuvent être établis sur cette même plateforme. **Le contenu et l'étendue de ces Prestations peuvent être modifiés unilatéralement par les SiL en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**
3. Des informations non contractuelles supplémentaires concernant les Prestations des SiL peuvent être trouvées sur le site [www.sil-bliblablo.ch](http://www.sil-bliblablo.ch) ou être obtenues auprès du service clients des SiL.
4. En cas d'application des présentes CG Données, l'Accès au réseau peut également se faire au moyen d'un réseau de téléphonie mobile et/ou d'applications mobiles mises à disposition par les SiL.
5. Les alinéas 1, 2 et 6 de l'article 15 des CG Accès sont également applicables en ce qui concerne les chaînes et bouquets de chaînes fournies dans le cadre de la TV interactive.

## ART.4 VIDEO A LA DEMANDE (VOD)

1. Le service VoD se réfère à la location ou à l'achat de contenus vidéos sur demande, tels que des films ou des séries, ci-après désignés comme «Contenus VoD». L'utilisation de ces services nécessite l'installation d'une box TV ou d'une application mise à disposition par les SiL.
2. Responsabilité des SiL: les SiL déclinent toute responsabilité en cas de pannes ou d'interruptions des offres de VoD résultant de cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté, notamment les actes ou omissions des autres prestataires de services de télécommunication, des fournisseurs d'électricité ou d'autres prestataires tiers.
3. Location des Contenus VoD: les Contenus VoD loués sont mis à disposition de l'abonné pour une durée limitée, généralement de 48 heures, à partir du moment où la commande est passée. Le tarif de location et la durée pendant laquelle l'abonné est autorisé à visionner le contenu VoD loué sont indiqués lors de la commande.
4. Achat des Contenus VOD: les achats de Contenus VoD sont disponibles pour une durée minimale de 12 mois à compter de l'achat. Le tarif d'achat du contenu VoD est indiqué lors de la commande. Les contenus VoD achetés n'ont, en principe, pas de date d'expiration pour leur diffusion. Cependant, leur disponibilité sans limite de temps n'est pas garantie. Ils peuvent être retirés de l'offre, ou devenir indisponibles en raison de restrictions de licence imposées par les ayants-droits ou pour d'autres raisons indépendantes de la volonté des SiL, y compris pour des raisons techniques.
5. Généralités: la condition préalable pour visionner un Contenu VoD (achat ou location) est d'avoir une connexion à Internet et d'utiliser le service TV fourni par les SiL. Le Contenu VoD ne peut être visionné que sur un seul appareil.
6. La facturation des Contenus VoD est ajoutée à la facture multimédia des SiL. L'accès aux services VoD prend fin en cas de résiliation de l'abonnement au service TV. Sur demande spécifique de l'abonné auprès du fournisseur, seuls les contenus achetés pourront être visionnés à partir d'une interface dédiée, et ce pendant une durée minimale de 6 mois après résiliation du service TV.
7. Les Contenus VoD (achetés ou loués) sont exclusivement destinés à un usage privé de l'abonné. Toutes les œuvres y relatives et leur contenu sont protégés par le droit d'auteur et de la propriété intellectuelle. Seule une utilisation à des fins personnelles ou dans un cercle de personnes étroitement liées, tels des parents ou amis, est autorisée. Tous les autres droits sont réservés. Ainsi, les Contenus VoD (achetés ou loués) ne peuvent notamment pas être prêtés, sous-loués, cédés, diffusés, ni mis à disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.

## ART.5 PRIX

1. Le prix des Prestations des SiL est établi par le Contrat.
2. Le prix des Prestations accessibles par l'intermédiaire d'une Plateforme interactive peuvent être établis sur cette même plateforme.
3. Le prix des appels téléphoniques est établi par la liste des prix se trouvant sur le site [www.sil-bliblablo.ch](http://www.sil-bliblablo.ch)
4. **Les prix mentionnés aux alinéas 2 et 3 ci-dessus peuvent être modifiés unilatéralement par les SiL en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**

## ART.6 FACTURATION

1. Les coûts des Prestations des SiL variant en fonction de l'utilisation qui en est faite (notamment celui des appels téléphoniques et du visionnage de films à la demande) sont facturés en fonction du décompte enregistré par les SiL. Ce dernier se fonde sur les

Prestations effectivement fournies par les SiL sur les terminaux à disposition du client, quel que soit l'utilisateur final.

2. Pour le surplus, les dispositions des CG Accès sont applicables.

#### **ART. 7 OPTIONS**

1. Le client a la possibilité d'ajouter des options aux Prestations qui lui sont fournies.
2. Les options disponibles, leur prix ainsi que les modalités contractuelles y relatives (durée minimale et délai de résiliation notamment) peuvent être consultés sur le site [www.sil-bliblablo.ch](http://www.sil-bliblablo.ch), sur les Plateformes interactives ou être obtenues auprès du service clients des SiL.
3. **Les options disponibles peuvent être modifiées unilatéralement par les SiL en tout temps. De telles modifications ne justifient pas une résiliation anticipée du Contrat.**
4. L'ajout ou la suppression d'une option équivaut à une modification du Contrat. Ces modifications peuvent cependant être effectuées sans forme particulière, en dérogation des CG Accès.

#### **ART. 8 BIENS ET SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS**

1. Certaines Prestations des SiL peuvent permettre au client d'accéder à des biens et des services fournis par des tiers.
2. Lorsque des biens ou des services sont fournis au client par des tiers, des relations contractuelles spécifiques sont établies entre ces fournisseurs tiers et le client. Les SiL n'interviennent pas dans ces relations et ne donnent par conséquent aucune garantie quant aux biens et services fournis.
3. Le prix des biens et des services fournis par des tiers peut dans certains cas être facturé par les SiL.
4. La modification des biens ou des services mis à disposition par des tiers ne justifie pas une résiliation anticipée du Contrat.

#### **ART. 9 CAPACITÉS DE TRANSMISSION (BEST EFFORT)**

1. Les indications relatives aux vitesses de transmissions et aux débits des Transfert de données doivent dans tous les cas être comprises comme faisant référence à des capacités de transmission que les SiL mettent à disposition du client.
2. Les SiL s'engagent à prendre les mesures techniques adéquates afin de permettre au client d'exploiter les capacités de transmission établies par le Contrat de manière optimale. Les SiL ne peuvent toutefois garantir que ces capacités puissent être exploitées pleinement en tout temps.
3. Les vitesses de transmissions et débits de Transfert de données réellement à disposition du client peuvent varier en fonction de divers facteurs techniques, tels que la capacité des équipements du client, la qualité du câblage interne d'un bâtiment, l'éloignement d'un bâtiment du central des SiL et la charge du Réseau à un moment donné.
4. Ces vitesses et débits peuvent également être affectés par l'utilisation de réseaux sans fil (WLAN ou Wi-Fi) dont les performances dépendent fortement de contraintes environnementales.

#### **ART. 10 «FAIR USE» ET LIMITATION DES PRESTATIONS LIÉES AU TRANSFERT DE DONNÉES**

1. Le client s'engage à utiliser les Prestations liées au Transfert de données de manière raisonnable.
2. Une utilisation pourra être jugée déraisonnable par les SiL si elle excède notablement une utilisation moyenne des clients des SiL.
3. Les dispositions ci-dessus s'appliquent également aux Prestations qualifiées d'illimitées dans le cadre du Contrat.
4. En cas d'utilisation jugée déraisonnable, les SiL en informent le Client en lui demandant de se conformer au Contrat dans les meilleurs délais.
5. Si cette demande n'est pas suivie d'effets, les SiL se réservent le droit de restreindre les Prestations. Cela concerne notamment les Transferts de données liés à l'utilisation d'internet, de la téléphonie fixe ou de la TV interactive.
6. Dans les cas graves les SiL peuvent également interrompre les Prestations et/ou résilier le Contrat sans indemnisation du Client. Le client peut en sus être redevable de dommages et intérêts.
7. Les SiL n'assument cependant pas d'obligation de surveillance des volumes de communication du client.

#### **ART. 11 UTILISATION ABUSIVE DES PRESTATIONS**

1. Le client s'engage à ne pas utiliser les Prestations des SiL de manière abusive.
2. Sont notamment considérées comme des utilisations abusives:
  - l'envoi de messages de façon systématique n'ayant pas de lien direct avec une information demandée (spamming);

- la collecte d'informations ou d'adresses électroniques ou d'autres renseignements (phishing);
  - la diffusion de virus, vers, chevaux de Troie, spyware et autres programmes malveillants;
  - l'application de techniques pouvant endommager ou perturber des composants réseau reliés à internet. En font partie notamment des procédés tels que les attaques de type Flood ou Denial-Of-Service;
  - toute utilisation mettant en péril le bon fonctionnement et la sécurité d'internet (hacking, etc.).
3. En cas de violation des prescriptions ci-dessus, les SiL peuvent résilier le Contrat selon l'art. 19 alinéa 2 lettre e des CG Accès et se réserve le droit de déposer plainte pénale.

#### **ART. 12 MESURES DE SÉCURITÉ**

1. Malgré les mesures de sécurité mises en place, les SiL ne peuvent pas garantir que ses Prestations soient totalement sûres. Cela concerne notamment l'écoute des télécommunications et l'ingérence par des personnes non autorisées dans les systèmes informatiques du client ou les équipements mis à disposition par les SiL.
2. Des informations concernant les moyens propres à minimiser ou écarter les risques évoqués ci-dessus sont mises à disposition du client sur le site [www.sil-bliblablo.ch](http://www.sil-bliblablo.ch)
3. Il est à la charge du client de prendre les mesures de sécurité destinées à protéger ses données, ses équipements ainsi que les équipements mis à disposition par les SiL.

#### **DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À LA TÉLÉPHONIE FIXE**

1. Les dispositions des art. 12 à art. 15 ci-dessous s'appliquent exclusivement aux Prestations des SiL comprenant un service de téléphonie fixe.

#### **ART. 13 NUMÉRO D'APPEL**

1. Les SiL mettent à disposition du client un numéro d'appel attribué par l'OFCOM à moins que le client ne souhaite conserver un numéro d'appel d'un fournisseur tiers.
2. L'utilisation de ce numéro est exclusive et non transmissible. Il ne devient pas sa propriété et ne peut être ni vendu, ni engagé, ni hérité, ni cédé à autrui.
3. Les SiL se réservent le droit de changer en tout temps le numéro attribué au client pour des raisons techniques ou sur demande des autorités. Dans de tels cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnisation.
4. L'inscription du client dans l'annuaire téléphonique s'opère selon les modalités établies par le Contrat.
5. Si un service d'établissement de communications vers les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire est proposé par les SiL et que le client souhaite bénéficier d'un tel service, le client est rendu attentif et consent au fait que son nom et prénom ou sa raison sociale, son adresse complète et la ressource d'adressage par laquelle il peut être contacté doivent être transmis à tout fournisseur d'un tel service qui le demande.
6. Le client a également la possibilité de conserver le numéro d'appel d'un fournisseur tiers en faisant une demande de portabilité lors de la conclusion du Contrat. Dans ces cas, il devra s'acquitter des éventuels frais de portabilité et de résiliation anticipée auprès de ses fournisseurs tiers. Les SiL ne peuvent toutefois garantir la portabilité des numéros d'appel dans tous les cas.
7. Dans tous les cas, la vérification de la compatibilité avec les Prestations des SiL et la résiliation de contrats auprès de fournisseurs tiers autres que celui fournissant le raccordement principal (par exemple de contrats de présélection) est de la responsabilité du client.

#### **ART. 14 IDENTIFICATION DE LA LIGNE APPELANTE ET CONNECTÉE**

1. Les SiL affichent en principe le numéro d'appel du Client sur les équipements appelés compatibles avec cette Prestation.
2. Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, le client peut supprimer l'affichage de son numéro d'appel. Les instructions sur la manière d'activer ou de désactiver cette suppression sont fournies dans un mode d'emploi à disposition du client auprès du service clients des SiL et sur le site [www.sil-bliblablo.ch](http://www.sil-bliblablo.ch)
3. Pour des raisons techniques, l'affichage du numéro d'appel de l'appelant et la suppression de cet affichage ne peut pas être garanti dans tous les cas.
4. Les dispositions du présent article valent également pour l'identification et la possibilité de supprimer l'identification de la ligne du client sur les équipements appelant.

#### **ART. 15 APPELS D'URGENCE: ACCÈS, ACHEMINEMENT ET LOCALISATION**

---

1. La Prestation de téléphone fixe des SiL permet d'accéder aux services d'appels d'urgence. Toutefois, en cas de panne (par exemple une coupure d'électricité ou un problème sur le réseau) ou de coupure suite au non-paiement d'une facture, cet accès ne peut pas être garanti.
2. Qui plus est, les appels aux services d'urgence via une ligne téléphonique des SiL sont acheminés et localisés en fonction de l'adresse ayant été indiquée lors de la conclusion du Contrat. **Il est donc important que le client annonce tout changement de domicile au plus vite et qu'il ne déplace pas son modem dans un autre logement sans en avertir les SiL au préalable. À défaut, les appels d'urgence ne pourraient plus être acheminés et localisés correctement.**
3. **En cas de panne ou de déplacement du modem non annoncé, il convient d'utiliser, autant que possible, un moyen de communication plus approprié pour les appels d'urgence** (par exemple une ligne fixe traditionnelle ou un téléphone mobile).

#### **ART. 16 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AUX SERVICES À VALEUR AJOUTÉE**

---

1. Le client a la possibilité de bloquer gratuitement l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou uniquement l'accès aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique (numéros 0906).
2. La fourniture de services ou de marchandises par le biais de numéros de services à valeur ajoutée est exclusivement assurée par le titulaire du numéro appelé, aux conditions établies par ce dernier. Des renseignements quant à l'identité d'un titulaire de numéro de services à valeur ajoutée peuvent être obtenus auprès de l'Office fédéral de la communication ou sur le site [www.eofcom.ch/liste](http://www.eofcom.ch/liste). Les SiL n'interviennent que dans le cadre de la facturation et n'agit pas en qualité de partenaire contractuel dans le cadre des fournitures en question.
3. Le client adressera d'éventuelles contestations relatives à des services, marchandises, prix ou d'autres réclamations directement et exclusivement aux fournisseurs de services à valeur ajoutée concernés. Les SiL n'assument aucune responsabilité ni garantie pour les services ou marchandises prélevés ou commandés par le biais des services de téléphonie à valeur ajoutée.
4. Les dispositions régissant la facturation spécifiées dans les CG Accès ainsi que dans les présentes conditions générales sont applicables.
5. Par ailleurs, les SiL sont en droit de transmettre les données du client aux fournisseurs de services à valeur ajoutée qu'il a appelé afin de permettre à ces derniers d'encaisser directement leurs créances.